

Die Macht der Bewertungsportale

7 Tipps für den Umgang mit Hotelbewertungen

1. Bewertungsportale sind wichtig!

Wie oft schauen Sie selbst die Bewertungen von anderen Betrieben an, wenn Sie selbst in Urlaub fahren? Und was bewegt Sie dann, bei dem einen oder dem anderen Betrieb zu buchen? Wie viel Einfluss hat so eine Bewertung auf Ihre Entscheidung bezüglich Urlaubsquartier?

Aus diesem Blickwinkel heraus ist die Bewertung gar nicht mehr so lästig, sondern eigentlich hilfreich.

2. Regelmäßig Bewertungen sichten

Legen Sie sich einen Rhythmus zu, in dem Sie regelmäßig Ihre Bewertungsportale sichten.

Idealerweise können Sie das auch automatisieren.

3. Beantworten Sie Ihre Bewertungen

– von einem „einfachen“ DANKE bis hin zu einer ernsthaften Auseinandersetzung mit Kritik.

4. Gestehen Sie Fehler ein

– Ausnahmesituationen gibt es immer wieder
– bleiben Sie authentisch. Ehrlich währt am längsten – und kommt erfahrungsgemäß auch bei den Gästen gut an.

5. Beantworten Sie Bewertungen häufig

Antworten Sie zeitnah, ehrlich und konkret auf Bewertungen. Gerade wenn sich der Internetnutzer im Ton vergriffen hat, sollten Sie mit Freundlichkeit glänzen. Verständnisvoll, besonnen und souverän begegnen Sie Ihren Gästen professionell.



Booking.com



Expedia

trivago



tripadvisor

HolidayCheck.com

Honestly

CUSTOMER ALLIANCE

6. Zeigen Sie Ihre Bewertungen auf Ihrer Website.

Jede gute Bewertung ist die beste Empfehlung für Ihren Betrieb! Außerdem zeigen Sie hier den offenen Umgang mit den Einschätzungen der Kunden.

7. Thema Ranking

– Bewertungen helfen Ihrem Unternehmen auch, im Google-Ranking besser gelistet zu werden – somit werden Sie eher gefunden und ausgewählt als Betriebe, die nicht so großen Wert auf Bewertungen legen.

Noch ein Wort zum Schluss:

Das Zusammenspiel von Kundenfeedback und mehr Umsatz durch mehr Kunden verbirgt sich hinter den Bewertungsportalen. Nutzen Sie diese Chance auch für Ihr Unternehmen!

Gerne können wir Ihnen auch bei Fragen behilflich sein. Nehmen Sie hierzu unter kontakt@active-hotelmanagement.com Kontakt mit uns auf.

Beratung Hotel Tourismus
HACCP Gastronomie
Sicherheit Umsetzungsbegleitung
Qualitätsmanagement
Betriebsführung Gutachten
EU-Zulassungen
Lebensmittelsicherheit
ISO9001 ISO22000 Konzepte
Gemeinschaftsverpflegung
Hotelvertrieb